Verbalizzazione Online – Troubleshooting

Versione 0.2 del 08/01/2013

Area Sistemi Informativi

http://helpdesk.uniroma3.it/

Diego Nobile

In questo documento sono riportati i principali errori riscontrati durante la procedura di verbalizzazione online. Di ogni errore è riportato uno screenshot con il messaggio d'errore, la causa e la soluzione da seguire per superare il problema.

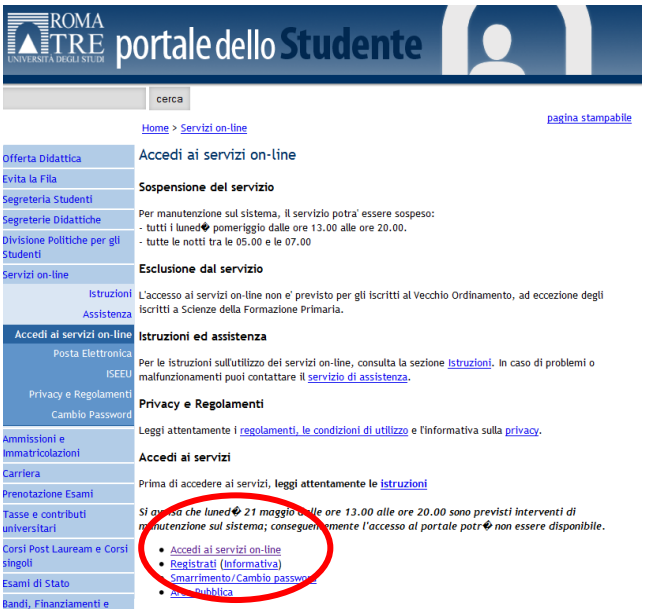
Errore Firma Digitale "Il codice fiscale presente nella smartcard non è associato all'utente corrente"

Messaggio a video riscontrato

ROMA TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DIEGO NOBILE
HOME
Area riservata Docente
[Ultimo accesso il 14/02/2011 15:53]
// Test firma digitale non superato
: Home
: Didattica
: Area Riservata
. Logout
Codice fiscale Associato ad un altro utente
Il codice Fiscale presente nella smartcard NON è associato all'utente corrente:
Contattare il supporto per effettuare la correzione dei dati anagrafici
Esci
Codice fiscale utilizzato nella Smart Card : NBLDGI81R16H501L
2005 © Unikion
Esse3 by KION a CINECA Company

Quest'errore, che si verifica durante il processo di firma digitale di un verbale o durante il test di firma, dipende dal link utilizzato per accedere all'area riservata. In particolare, questo messaggio compare se si accede tramite il seguente link:

https://**portalestudente**-s3.uniroma3.it/esse3/....


ROMA TRE
portale dello Studente
cerca
pagina stampabile
Home > Servizi on-line
Offerta Didattica
Evita la Fila
Segreteria Studenti
Segreterie Didattiche
Divisione Politiche per gli Studenti
Servizi on-line
Istruzioni
Assistenza
Accedi ai servizi on-line
Posta Elettronica
ISEEU
Privacy e Regolamenti
Cambio Password
Ammissioni e Immatricolazioni
Carriera
Prenotazione Esami
Tasse e contributi universitari
Corsi Post Lauream e Corsi singoli
Esami di Stato
Bandi, Finanziamenti e
Accedi ai servizi on-line
Sospensione del servizio
Per manutenzione sul sistema, il servizio potra' essere sospeso:
- tutti i luned pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 20.00.
- tutte le notti tra le 05.00 e le 07.00
Esclusione dal servizio
L'accesso ai servizi on-line non e' previsto per gli iscritti al Vecchio Ordinamento, ad eccezione degli iscritti a Scienze della Formazione Primaria.
Istruzioni ed assistenza
Per le istruzioni sull'utilizzo dei servizi on-line, consulta la sezione Istruzioni. In caso di problemi o malfunzionamenti puoi contattare il servizio di assistenza.
Privacy e Regolamenti
Leggi attentamente i regolamenti, le condizioni di utilizzo e l'informativa sulla privacy.
Accedi ai servizi
Prima di accedere ai servizi, leggi attentamente le istruzioni
Si avvisa che luned 21 maggio dalle ore 13.00 alle ore 20.00 sono previsti interventi di manutenzione sul sistema; conseguentemente l'accesso al portale potr non essere disponibile.
Accedi ai servizi on-line
Registrati (Informativa)
Smarrimento/Cambio password
Accesso Pubblica

Soluzione
Avendo configurato la procedura di firma digitale su un server dedicato, per evitare questo errore, è necessario accedere dal seguente link:

https://portaledocente.uniroma3.it/esse3/Home.do

Il link può anche essere raggiunto tramite il percorso indicato di seguito (Area Riservata Docenti):

ROMA TRE UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
portale dello Studente
cerca
pagina stampabile
Home
Offerta Didattica
Evita la Fila
Segreteria Studenti
Segreterie Didattiche
Divisione Politiche per gli Studenti
Servizi on-line
Ammissioni e Immatricolazioni
Carriera
Prenotazione Esami
Tasse e contributi universitari
Corsi Post Lauream e Corsi singoli
Esami di Stato
Area Riservata Docenti
In queste pagine sono raccolti i link e le principali informazioni sui servizi informatici offerti dall'ateneo per la gestione della didattica e degli studenti. Di seguito i link alle sezioni specifiche:
Guide operative
Account di Dominio
Smartcard
Dalla propria Area Riservata è possibile accedere ad una serie di funzioni per la gestione degli appelli, la verbalizzazione online e l'inserimento dei contenuti delle attività didattiche.
Per accedere alla propria area riservata cliccare sul seguente link.
Nota: per manutenzione sul sistema, il servizio potrebbe essere sospeso tutti i lunedì pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 20.00.
Nota: Abbiamo ricevuto alcune segnalazioni in merito all'impossibilità di inserire i contenuti delle attività didattiche attraverso la funzione a disposizione nell'area riservata.
Il problema riguarda un'errata configurazione di alcuni server che stiamo cercando di correggere.
Appena risolto il problema, sarà data comunicazione.

Il docente/utente ha eseguito il test di firma?
Se il docente non ha eseguito il test di firma consultare la pagina del Test di firma

Il docente non riesce ad eseguire il test di firma / il test di firma da errore
in questo caso la configurazione del client dell'utente non è compatibile con confirma oppure sono presenti delle condizioni che ne pregiudicano il funzionamento: qui sotto sono elencate una lista di condizioni comuni che fanno fallire il test di firma / la firma dei verbali, per effettuare i controlli nella popup di errore che fornisce l'applet di firma premere su dettagli e cercare lo stack trace tra quelli elencati Nel PC del docente è presente un kit di altro produttore (di norma actalis) che interferisce con Confirma, questo errore è dato dal fatto che questo/questi KIT installano una vecchia versione della libreria generica di comunicazione con la smartcard (jpcsc.dll) nel path della virtual machine del computer. Confirma utilizza invece le librerie che vengono scaricate nella directory Confirma della home dell'utente, queste, per impostazione di sistema, vengono caricate dopo la libreria presente nella virtual machine. Questa situazione provoca l'errore segnalato.

java.lang.NoSuchMethodError: com.linuxnet.jpcsc.PCSC.initializeLibrary(Ljava/lang/StringV
at cin.security.pcsc.JPCSCHandler.initializeLibrary(JPCSCHandler.java:33)
at cin.security.pcsc.PCSCHandler.getInstance(PCSCHandler.java:54)
at cin.security.p11.provider.P11Provider.initializePCSC(P11Provider.java:141)
at cin.security.token.manager.PKCS11Manager.newInstance(PKCS11Manager.java:243)
at cin.confirma.applet.SignerApplet$2.run(SignerApplet.java:382)
at java.awt.event.InvocationEvent.dispatch(Unknown Source)
at java.awt.EventQueue.dispatchEvent(Unknown Source)
at java.awt.EventDispatchThread.pumpOneEventForFilters(Unknown Source)
at java.awt.EventDispatchThread.pumpEventsForFilter(Unknown Source)
at java.awt.EventDispatchThread.pumpEventsForHierarchy(Unknown Source)
at java.awt.EventDispatchThread.pumpEvents(Unknown Source)

Soluzione

Disinstallare il kit che interferisce con confirma.

Il test di firma / la firma di un lotto fallisce con il seguente errore

java.io.IOException: EstablishContext(): 0x8010001d, General error.
at cin.security.pcsc.JPCSCHandler.getReader(JPCSCHandler.java:59)

Il problema è dovuto all'assenza o ad un installazione errata del lettore di smart card, magari ha anche solo perché è stato cambiata la porta USB o aggiunto un HUB e il dispositivo non ha più sufficiente alimentazione.

Soluzione

Per risolvere il problema è possibile tentare di disinstallare il driver del lettore e, se è un modello che richiedeva l'installazione, e reinstallarlo, o provare con un altro lettore.

La firma fallisce con il seguente errore

java.lang.ClassFormatError: Incompatible magic value 1008813135 in class file cin/confirma/applet/ConfirmaAppletLoader
at java.lang.ClassLoader.defineClass1(Native Method)
at java.lang.ClassLoader.defineClassCond(Unknown Source)
at java.lang.ClassLoader.defineClass(Unknown Source)
at java.security.SecureClassLoader.defineClass(Unknown Source)
at sun.plugin2.applet.Applet2ClassLoader.findClass(Unknown Source)
at java.lang.ClassLoader.loadClass(Unknown Source)
at java.lang.ClassLoader.loadClass(Unknown Source)
at sun.plugin2.applet.Plugin2ClassLoader.loadCode(Unknown Source)
at sun.plugin2.applet.Plugin2Manager.createApplet(Unknown Source)
at sun.plugin2.applet.Plugin2Manager$AppletExecutionRunnable.run(Unknown Source)
at java.lang.Thread.run(Unknown Source)
Eccezione: java.lang.ClassFormatError: Incompatible magic value 1008813135 in class file cin/confirma/applet/ConfirmaAppletLoader

Il problema è dovuto alla presenza nella cache di java di una versione dell'applet errata, normalmente questa cache si dovrebbe aggiornare quando il browser rileva una nuova versione dell'applet. In alcuni casi questo non succede.

Soluzione

Per risolvere il problema utilizzare la seguente procedura
1. Chiudere tutte le finestre del browser in utilizzo
2. Aprire il pannello di controllo, selezionare l'icona java
3. nella finestra che compare, nel tab Generale premere il pulsante Impostazioni nella sezione File Temporanei Internet
4. Eliminare tutti i file della cache
5. Aprire il browser e resettare anche la cache del browser
6. In alcuni rari casi può essere necessario reinstallare il plugin di java.

La firma fallisce con il seguente errore

java.lang.UnsatisfiedLinkError: /private/var/folders/cc/cce3pJTbG1OXuIf543Y7tk+++TI/-Tmp-/temp3895040597220900823jpcsc.jnilib: no suitable image found.
Did find: /private/var/folders/cc/cce3pJTbG1OXuIf543Y7tk+++TI/-Tmp-/temp3895040597220900823jpcsc.jnilib: mach-o, but wrong architecture

Soluzione

su MAC l'errore è dovuto al fatto che il browser sta girando in modalità 64 bit (nativa) occorre impostare il browser (Safari o Firefox 4 o superiori) in modalità 32bit con la seguente procedura:

1. Aprire la cartella applicazioni
2. Sulla icona del browser (Safari o Firefox) cliccare col tasto dx del mouse
3. selezionare get info
4. spuntare la voce "Apri in modalità 32bit"
5. Chiudere e riaprire firefox o safari

La firma fallisce con il seguente errore

java.security.SignatureException: GENERAL_ERROR
at cin.security.p11.provider.P11SignatureSpi.engineSign(P11SignatureSpi.java:134)
at java.security.Signature$Delegate.engineSign(Unknown Source)
at java.security.Signature.sign(Unknown Source)
at cin.security.tokencheckservice.client.TokenCheckApplet$2$1.run(TokenCheckApplet.java:628)
Caused by: cin.security.p11.IOPKCS11Exception: GENERAL_ERROR
at cin.security.p11.PKCS11SessionToken.handleException(PKCS11SessionToken.java:624)
at cin.security.p11.PKCS11SessionToken.sign(PKCS11SessionToken.java:416)
at cin.security.p11.PKCS1v1_5.sign(PKCS1v1_5.java:638)
at cin.security.p11.provider.P11SignatureSpi.engineSign(P11SignatureSpi.java:127)
Caused by: iaik.pkcs.pkcs11.wrapper.PKCS11Exception: CKR_FUNCTION_FAILED
at iaik.pkcs.pkcs11.wrapper.PKCS11Implementation.C_Sign(Native Method)
at iaik.Session.sign(Session.java:1227)
at cin.security.p11.PKCS11SessionToken.sign(PKCS11SessionToken.java:414)

Soluzione

La cosa più probabile è che ci sia qualche altra libreria a basso livello che interferisce con le librerie di confirma. L'errore indica che la funzionalità che si interfaccia direttamente con la smartcard a basso livello va in errore: questo succede se viene caricata una DLL non corretta che è presente nel sistema in un path che viene prima rispetto alla cartella confirma sulla userHome dell'utente. Controllare che non siano presenti altri tool.
In alcuni casi il lettore di smartcard utilizzato potrebbe non essere supportato. Attualmente abbiamo testato la procedura su i seguenti lettori:

- SCR3310
- Aruba KEY

Infine la causa potrebbe essere che la smartcard rotta; provare a firmare con la stessa smartcard su un altro PC in cui si ha certezza che funzioni la procedura.

La firma fallisce con il seguente errore

java.io.FileNotFoundException: /Users/rita/Confirma/jpcsc.jnilib (No such file or directory)
at java.io.FileOutputStream.open(Native Method)
at java.io.FileOutputStream.<init>(FileOutputStream.java:194)
at java.io.FileOutputStream.<init>(FileOutputStream.java:145)
at cin.security.token.manager.PKCS11Manager.downloadRemoteResource(PKCS11Manager.java:132)
at cin.security.token.manager.PKCS11Manager.getResource(PKCS11Manager.java:419)
at cin.security.token.manager.PKCS11Manager.newInstance(PKCS11Manager.java:240)
at cin.security.tokencheckservice.client.TokenCheckApplet.start(TokenCheckApplet.java:278)
at cin.security.tokencheckservice.client.TokenCheckAppletLoader.run(TokenCheckAppletLoader.java:171)
at java.lang.Thread.run(Thread.java:680)

Soluzione

L'errore dipende da un problema legato alla cartella Confirma (presente tra i file Utente). In alcuni casi l'anomalia si riscontra perché l'applet non riesce a scrivere sulla cartella *\Users\NOME_UTENTE\Confirma* e di conseguenza non vengono recuperati i file necessari.

Altre volte si tratta di un problema di permessi mancanti o di lock di file dovuti all'apertura di due applet contemporaneamente.
Una possibile soluzione è quella di cancellare manualmente la directory e controllare che sia il browser che l'utente collegato abbiano i permessi corretti.
In alternativa, in caso di assenza, si può procedere alla creazione manuale della cartella Confirma nel percorso C:\Users\NOME_UTENTE\